

KOMUNIKASI ORGANISASI

Oleh : Jamil Bazarah

Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Samarinda

ABSTRACT

The aforementioned communication mechanism is in addition to all related elements, planning, fostering and controlling the implementation of general administrative and financial operations, conducting and fostering the cooperation of the elements and making reports on the results of the implementation of activities.

While the type of research used is descriptive, that is research that is exploratory, systematically describing or describing the mechanisms of organizational communication that actually occur from research objects in the field. For data collection techniques used by interview. from the data collected, the authors analyze it by means of analysis and qualitative techniques.

In connection with the description above, this research was carried out with the aim to find out how the coordination service as a manifestation of the implementation of organizational communication mechanisms.

In the implementation of communication there are factors that influence the success of communication that will be carried out, namely human resources that drive, direct and do communication; plans that will facilitate the implementation of communication mechanisms; as well as procedures which are a series of work procedures to guarantee cooperation between units within related organizations and agencies.

Keywords: Mechanism, communication, organization

ABSTRAK

Mekanisme komunikasi yang dimaksud tersebut yaitu selain semua unsur-unsur terkait, merencanakan, membina dan mengendalikan pelaksanaan operasional administrasi umum dan keuangan, melakukan dan membina kerjasama unsur-unsur dan membuat laporan hasil pelaksanaan kegiatan.

Sedangkan tipe penelitian yang digunakan adalah bersifat deskriptif yaitu penelitian yang sifatnya menjajaki, menggambarkan atau melukiskan secara

sistematis mekanisme komunikasi organisasi yang terjadi sebenarnya dari objek penelitian di lapangan. Untuk teknik pengumpulan data digunakan dengan cara interview. Dari data yang telah dikumpulkan maka penulis menganalisa dengan cara teknik analisa dan kualitatif.

Dalam kaitan dengan uraian tersebut diatas maka penelitian ini dilaksanakan dengan tujuan untuk mengetahui bagaimana pelayanan koordinasi sebagai salah satu wujud pelaksanaan mekanisme komunikasi organisasi.

Dalam pelaksanaan komunikasi ada faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan komunikasi yang akan dijalankan yaitu sumberdaya manusia yang menggerakkan, mengarahkan dan pelaku komunikasi; rencana yang akan mempermudah pelaksanaan mekanisme komunikasi; serta prosedur yang merupakan rangkaian tata kerja untuk menjamin kerjasama antar unit dalam organisasi maupun instansi terkait.

Kata Kunci : Mekanisme, komunikasi, organisasi

I. PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dengan adanya perkembangan teknologi di bidang komunikasi ini diharapkan dapat menunjang sistem kerja yang baik sehingga dapat menunjang produktivitas kerja karyawan perusahaan/organisasi. Oleh karena itu komunikasi dianggap sebagai salah satu bidang yang sangat penting dalam manajemen organisasi. Khususnya dalam usaha pencapaian tujuan organisasi.

Untuk mencapai tujuan organisasi, dibutuhkan kerjasama yang baik antara tiap-tiap individu dalam perusahaan guna mencapai hasil yang maksimal. Disinilah komunikasi antar pribadi sangat penting, dalam menghubungkan individu yang satu dan lainnya baik antara sesama karyawan, terlebih antara atasan dan bawahan. Berdasarkan sifatnya yang dua arah dimana terjadi kontak langsung dalam bentuk percakapan dan dampaknya dapat dirasakan pada waktu itu oleh pihak-pihak yang terlibat, maka dengan sendirinya diharapkan akan terjadi perubahan sikap, pendapat, tingkah laku yang mengakibatkan umpan balik seketika. Dengan melihat ini, maka komunikasi dapat dikatakan berjalan efektif. \maksudnya karena ada arus balik langsung dimana komunikator dapat melihat seketika tanggapan komunikasi baik secara verbal dalam bentuk kata-kata maupun nonverbal dalam bentuk gerak-gerak sehingga komunikator dapat mengulangi atau meyakinkan pesannya kepada komunikan. Lebih jelasnya komunikasi antarpribadi efektif dalam hubungannya dengan perubahan sikap (attitude change).

Kenyataan bahwa setiap individu tidak akan dapat memenuhi kebutuhan dan harapannya seorang diri. Individu terutama dalam masyarakat modern, merasa kurang mampu, kurang tenaga, kurang waktu dan tidak berdaya apabila harus memenuhi sendiri kebutuhan dasar akan makanan, nyawa dan keselamatannya. Oleh karenanya manusia membuat suatu wadah yang disebut organisasi untuk mengkoordinasikan kegiatan individu. Oleh karena itu organisasi diartikan sebagai persekutuan orang atau sekelompok manusia yang melakukan kerjasama. Diantara organisasi itu diperlukan adanya komunikasi. Komunikasi yang terjadi dalam sebuah organisasi adalah adanya aliran komunikasi dengan pola-pola, aturan, model tertentu dari atau bagian ke bagian lainnya.

Komunikasi merupakan peristiwa sosial dan terjadi ketika manusia berinteraksi dengan manusia lainnya. Ini dapat terjadi dimana dan kapan saja. Komunikasi merupakan bagian dari kehidupan itu sendiri. Komunikasi merupakan realitas pokok kehidupan manusia. Komunikasi pada dasarnya merupakan suatu proses yang menjelaskan “siapa”, ”mengatakan apa”, “dengan saluran apa”, “kepada siapa”, dan “dengan akibat apa” (Who?, Says what?, in which channel?, to whom?, with what effect?). (Lasswell dalam Sandjaya, 2002 :7)

Berdasarkan uraian di atas, kedudukan komunikasi itu penting sekali karena komunikasi adalah suatu proses pembentukan, penyampaian, dan pengolahan pesan yang terjadi dalam diri seseorang atau diantara dua orang atau lebih dengan tujuan tertentu. Komunikasi memberikan beberapa pengertian pokok yaitu pertama, komunikasi adalah suatu proses mengenai pembentukan, penyampaian, penerimaan dan penolakan. Setiap pelaku komunikasi akan melalui empat tindakan yaitu membentuk, menyampaikan, menerima dan menolak pesan. Keempat tindakan tersebut lazimnya terjadi secara berurutan membentuk pesan artinya menciptakan suatu ide atau gagasan. Ini terjadi dalam benak seseorang melalui proses sistem syaraf. Pesan yang telah terbentuk itu kemudian disampaikan kepada orang lain, baik secara langsung ataupun tidak langsung. Bentuk pesannya dapat berupa pesan-pesan verbal atau non verbal, disamping membentuk dan mengirim pesan, seseorang akan menerima pesan yang disampaikan oleh orang lain. Pesan yang diterima itu kemudian akan diolah melalui sistem syaraf dan diinterpretasikan, pesan tersebut dapat menimbulkan tanggapan atau reaksi dari seseorang (penerima).

B. Permasalahan

Setiap organisasi baik kecil maupun besar mempunyai suatu target yang ingin dicapai. Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya, sangat ditentukan oleh adanya kerja sama diantara anggota organisasi itu sendiri. Organisasi menetapkan peran kepada setiap orang yang menjadi anggotanya, yang dioperasionalkan ke dalam fungsi dan tugas yang beraneka ragam dan bertingkat. Operasionalisasi fungsi dan tugas tersebut disesuaikan dengan jabatan yang bersifat fungsional dan struktural sekaligus menunjukkan kedudukan serta kewenangan seseorang. Semua peranan itu tidak dapat dilaksanakan sendiri tetapi harus bersama-sama dengan orang lain didalam organisasi dan bahkan diluar organisasi itu sendiri. Proses kerja sama itu memerlukan hubungan dengan orang lain melalui mekanisme yang disebut komunikasi, dan arena konteksnya dalam organisasi maka disebut komunikasi organisasi. Pemaparan latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka permasalahan yang akan diangkat dalam penelitian ini adalah hal-hal yang berkaitan dengan pelaksanaan mekanisme komunikasi yang berlangsung dalam organisasi.

II. METODOLOGI PENELITIAN

Dalam melaksanakan penelitian, tipe penelitian yang penulis gunakan adalah tipe deskriptif yaitu suatu penelitian yang sifatnya menjajaki, menggambarkan atau melukiskan secara sistematis mekanisme komunikasi yang terjadi pada Biro Administrasi Umum dan Keuangan Universitas Mulawarman Samarinda dalam menjalankan fungsinya sebagai pelayan terhadap civitas akademika Universitas Mulawarman.

Dalam pembahasan penelitian ini, data akan dianalisa secara kualitatif. Analisa tersebut akan mengarahkan penulisan ini pada pengungkapan data empiris yang ditemukan dalam penelitian untuk dikembangkan dalam penjelasan masalah.

Data yang perlu dikumpulkan dalam penelitian ini dibedakan atas dua macam yaitu data primer dan data sekunder.

- a. Data primer adalah data utama yang langsung diambil di objek penelitian yakni hasil wawancara terhadap responden, dokumen serta segala arsip tertulis yang berkaitan dengan objek.
- b. Data sekunder yaitu data pelengkap yang meskipun tidak bersumber langsung dari objek penelitian tetapi bermanfaat untuk melengkapi data primer. Data sekunder ini dapat diperoleh dari media massa, perpustakaan serta referensi lainnya yang menyangkut objek penelitian.

Data tersebut dikumpulkan dengan beberapa cara:

- Interview yaitu dengan mengadakan wawancara khusus kepada berbagai sumber yang dapat mewakili memberikan informasi tentang hal yang berhubungan dengan judul penelitian.
- Observasi adalah metode yang digunakan untuk mengamati menjelaskan dan merinci gejala-gejala yang terjadi kemudian dirangkum secara sistematis.
- Kepustakaan (library research) yakni metode yang digunakan untuk memperoleh data yang dapat mempertinggi validitas penelitian. Data yang diperoleh dari metode ini dapat melalui bahan-bahan lain yang berhubungan dengan permasalahan yang diteliti.

III. PEMBAHASAN

Pada prinsipnya setiap organisasi baik kecil maupun besar mempunyai suatu target yang ingin dicapai. Keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya, sangat ditentukan oleh adanya kerja sama diantara anggota organisasi itu sendiri. Organisasi menetapkan peran kepada setiap orang yang menjadi anggotanya, yang dioperasionalkan ke dalam fungsi dan tugas yang beraneka ragam dan bertingkat. Operasionalisasi fungsi dan tugas tersebut disesuaikan dengan jabatan yang bersifat fungsional dan struktural sekaligus menunjukkan kedudukan serta kewenangan seseorang.

Semua peranan itu tidak dapat dilaksanakan sendiri tetapi harus bersama-sama dengan orang lain didalam organisasi dan bahkan diluar organisasi itu sendiri. Proses kerja sama itu memerlukan hubungan dengan orang lain melalui mekanisme yang disebut komunikasi, dan arena konteksnya dalam organisasi maka disebut komunikasi organisasi.

Terciptanya kerjasama yang baik diantara para anggota organisasi juga ditentukan oleh jalur komunikasi yang digunakan, dan pola jaringan komunikasi dalam organisasi tersebut berfungsi sebagaimana yang diharapkan.

Wexley dan Yukl (2007:77) memberikan batasan-batasan yang diantaranya adalah :

“Jaringan komunikasi sebagai suatu system pemrosesan informasi serta pusat-pusat pembuatan keputusan yang dihubungkan dengan sejumlah jalur media komunikasi (communication channels). Sistem tersebut dirancang untuk mendapatkan, mengalirkan serta memproses informasi. Pemrosesan informasi meliputi : analisis, pengaturan kembali, penggandaan, penyimpanan serta pengambilan kembali informasi, informasi yang diterima oleh pusat-pusat keputusan digunakan untuk mengatur serta mengkoordinasikan kegiatan-kegiatan internal dan

eksternal organisasi dan untuk melakukan tindakan penyesuaian dengan lingkungan luar.”

Mekanisme komunikasi erat hubungannya antara tujuan yang akan dicapai dengan masalah-masalah yang harus diperhatikan, kemudian merencanakan bagaimana menghadapi masalah-masalah sesuai dengan hasil yang diharapkan atau tujuan yang akan dicapai.

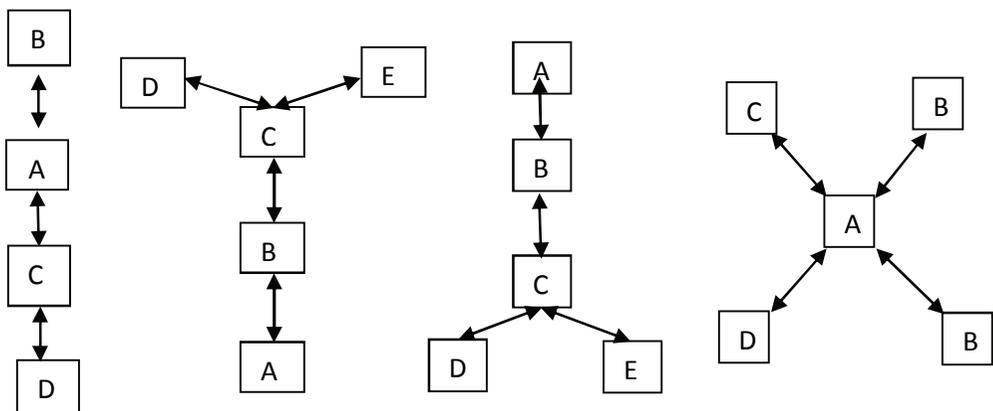
Apakah tujuan sentral mekanisme komunikasi yang ingin dicapai itu ? R. Wayne Pace, Brent D. Petterson dan M. Dallas Burnett dalam Effency (1999:32) mengatakan bahwa tujuan sentral kegiatan komunikasi terdiri atas tiga tujuan utama, yaitu:

- a. to secure understanding
- b. to establish acceptance
- c. to motivation action

To secure understanding adalah memastikan bahwa komunikasi mengerti pesan yang diterimanya. Jika ia sudah dapat mengerti dan menerima, maka penerimanya harus dibina atau biasa disebut dengan *to establish acceptance*, dan yang terakhir *to motivate action* yaitu pada akhirnya kegiatan dimotivasikan.

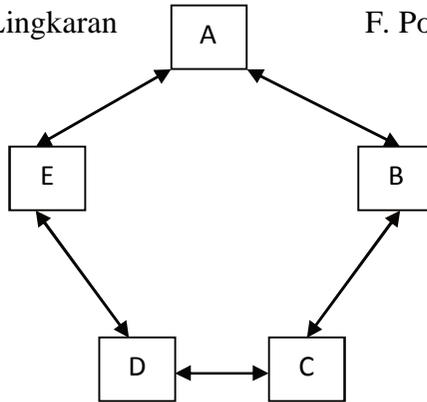
Demikian pula keberadaan pola jaringan komunikasi dalam organisasi merupakan sesuatu yang sangat penting, hal ini dikarenakan oleh distribusi arus pesan yang membutuhkan pengelolaan yang mantap, jika tidak, bisa saja tujuan organisasi yang diinginkan tidak tercapai dengan baik.

Untuk membahas lebih jauh tentang bentuk-bentuk komunikasi dalam organisasi, penulis menggunakan teori dari beberapa pakar komunikasi manajemen seperti **Bavelas, Barret, T.M Lilico, Keith Davis** dan lain-lain, yang mempunyai pendapat sama bahwa pola komunikasi dalam organisasi dibedakan beberapa :

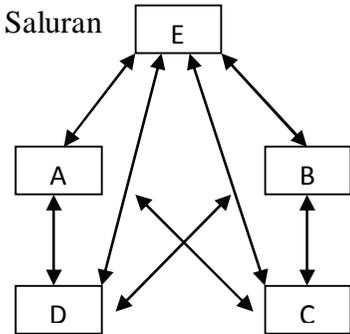


A. Pola Rantai B. Pola “Y” C. Pola “Y” terbalik D. Pola Roda

E. Pola Lingkaran



F. Pola Seluruh Saluran



Jaringan komunikasi dalam sejumlah organisasi, atau dalam organisasi yang sama dalam waktu yang berbeda, maka akan kita jumpai pola jaringan komunikasi tersebut berdasarkan hubungan kerja. Pola komunikasi seperti itu disebut jaringan kerja komunikasi. Jaringan kerja komunikasi merupakan aspek structural dari kelompok pekerja yang memperlihatkan bagaimana saling tergantung satu sama lainnya, dan hubungan yang terjadi diantara anggota-anggota kelompok tersebut. Jaringan kerja komunikasi juga menunjukkan kepuasan anggota.

1. Proses

Suatu organisasi adalah suatu sistem terbuka yang dinamis yang menciptakan dan saling menukar informasi itu berjalan terus-menerus dan tidak ada henti-hentinya maka dikatakan sebagai suatu proses. Misalnya diambil contoh proses pendirian suatu bank desa disuatu daerah.

Proses komunikasi sebaiknya dipandang dalam kerangka model yang menunjukkan suatu rangkaian tahap-tahap dimana suatu gagasan atau pengertian dikirimkan dari sumber-sumbernya. Yang disebut sebagai komunikator atau pengirim sampai gagasan atau pengertian tersebut dijalankan oleh yang menjadi sasaran atau komunikan atau penerima.

Proses komunikasi pada hakekatnya adalah proses penyampaian pesan atau perasaan oleh seseorang (Komunikator), kepada orang lain (komunikan), pikiran bias merupakan gagasan, informasi opini dan lain-lain yang muncul dari benaknya, perasaan biasa berupa keyakinan, kepastian, keraguan, kekhawatiran, kemarahan, keberanian, kegairahan dan sebagainya yang timbul dari lubuk hati.

2. Pesan

Yang dimaksud dengan pesan adalah susunan symbol yang penuh arti tentang orang, obyek, kejadian yang dihasilkan oleh interaksi dengan orang lain.

Untuk berkomunikasi seseorang harus sanggup menyusun suatu gambaran mental, memberi gambaran itu nama dan mengembangkan suatu perasaan terhadapnya. Komunikasi tersebut efektif kalau pesan yang dikirimkan itu diartikan sama dengan apa yang dimaksudkan oleh si pengirim. Misalnya, seorang pimpinan melihat pekerjaan bawahannya tidak beres, lalu berkata dengan keras apa ini sambil memukul meja. Isi pesan ini adalah pernyataan rasa marah terhadap kesalahan bawahannya itu. Bila bawahan yang menerima pesan itu mengartikan bahwa pimpinannya marah karena pekerjaan itu berarti pesan itu efektif. Simbol-simbol yang digunakan dalam pesan dapat berupa verbal atau non verbal.

Ada klasifikasi pesan yang lain dari yang dikemukakan **Redding** ini yaitu yang dikemukakan oleh **Thayer**. **Thayer** mengemukakan empat fungsi dari arus pesan dalam organisasi yaitu untuk memberikan informasi, untuk mengatur, untuk membujuk dan untuk mengintegrasikan. Pesan informasi dan membujuk adalah sama makasudnya dengan pesan pemeliharaan dari **Redding** dan klasifikasikan pesan mengintegrasikan hamper sama dengan pesan kemanusiaan bagi **Redding**.

3. Jaringan

Organisasi terdiri dari satu seri orang yang tiap-tiapnya menduduki posisi atau peranan tertentu dalam organisasi. Ciptaan dan pertukaran pesan dari orang sesamanya terjadi melewati suatu set jalan kecil dinamakan jaringan komunikasi. Suatu jaringan komunikasi ini mungkin mencakup hanya dua orang, beberapa atau keseluruhan organisasi. Hakekat dan luas dari jaringan ini dipengaruhi oleh banyak factor antara lain, hubungan peranan, arah dan arus pesan, hakikat seri dari arus pesan dan isi dari pesan.

Faktor terakhir yang mempengaruhi jaringan komunikasi adalah proses serial dari pesan. Proses serial ini adalah suatu istilah komunikasi yang maksudnya selangkah demi selangkah atau dari orang ke orang lain. Bayangkan misalnya seorang pemimpin mengirimkan pesan secara lisan kepada seorang bawahannya melalui temannya atau menyampaikan pesan itu secara berantai. Biasanya pesan yang diterima dengan cara ini tidak persis sampainya kepada orang yang dituju. Adakalanya ditambah-tambah sehingga artinya mungkin jauh berbeda dan berubah. Makin banyak seri yang dilalui pesan, makin banyak kemungkinan pesan itu bertambah atau hilang atau dipertajam.

4. Saling Tergantung

Konsep kunci komunikasi organisasi keempat adalah keadaan saling tergantung satu bagian dengan bagian yang lain. Hal ini telah menjadi sifat dari suatu organisasi yang merupakan suatu sistem terbuka. Bila suatu bagian dari suatu organisasi mengalami gangguan maka akan terpengaruh ke bagian lainnya dan mungkin juga kepada seluruh sistem organisasi. Begitu juga halnya dengan jaringan komunikasi dalam suatu organisasi saling melengkapi. Implikasinya, bila pimpinan membuat suatu keputusan dia harus memperhitungkan implikasi keputusan terhadap organisasinya secara menyeluruh.

5. Hubungan

Konsep kunci yang kelima dari komunikasi organisasi adalah hubungan. Karena organisasi merupakan suatu sistem terbuka, dalam kehidupan sosial maka untuk berfungsinya bagian-bagian itu terletak jalannya pesan dalam suatu organisasi dihubungkan oleh manusia. Oleh karena itu komunikasi dari orang yang terlibat dalam suatu hubungan perlu dipelajari, sikap, skill, moral dari seorang pengawas misalnya mempengaruhi dan dipengaruhi hubungan yang bersifat organisasi.

Hubungan manusia dengan organisasi berkisar mulai dari yang sederhana yaitu hubungan diantara dua orang atau dyadic sampai kepada hubungan yang kompleks, yaitu hubungan dalam kelompok-kelompok kecil, maupun besar, dalam.

6. Lingkungan

Yang dimaksud dengan lingkungan adalah sesama totalitas secara fisik dan faktor sosial yang diperhitungkan dalam pembuatan keputusan mengenai individu dalam suatu sistem. Lingkungan ini dapat dibedakan atas lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Yang termasuk lingkungan internal adalah personalia (karyawan, staf, golongan, fungsional dan sebagainya) sedangkan lingkungan eksternal dari organisasi adalah langgana, laveransir, saingan, dan teknologi.

Komunikasi organisasi terutama berkenaan dengan transaksi yang terjadi dalam lingkungan internal organisasi yang terdiri dari organisasi dan budayanya, dan antara organisasi dengan lingkungan eksternalnya. Yang dimaksud dengan kultur organisasi adalah pola kepercayaan dan harapan anggota organisasi yang menghasilkan norma-norma yang membentuk tingkah laku individu dan kelompok dalam organisasi.

7. Ketidakpastian

Ketidakpastian adalah perbedaan informasi yang tersedia dengan informasi yang diharapkan. Untuk mengurangi factor ketidakpastian, organisasi menciptakan dan menukar pesan diantara anggota, melakukan suatu penelitian, pengembangan organisasi dan menghadapi tugas-tugas yang kompleks dengan integrasi yang tinggi. Ketidakpastian dalam suatu organisasi diakibatkan oleh terlalu sedikit atau terlalu banyaknya informasi yang diterima dari yang seharusnya diperlukan untuk menghadapi lingkungan yang ada.

Hambatan Teknis

Salah satu komunikasi (Adminstrasi/organisasi), adalah hambatan teknis. Teknis ini disebabkan karena kurangnya saran atau fasilitas komunikasi, terutama yang berhubungan dengan media komunikasi. Sarana komunikasi khususnya media komunikasi sangat penting artinya bagi setiap organisasi, sebagaimana dikatakan oleh Yuwono bahwa :

“Pada masa sekarang ini lat-alat komunikasi yang dipergunakan dalam organisasi-organisasi dinas pemerintah sudah berkembang, sekalipun belum semuanya mempergunakan alat-alat komunikasi modern. Alat-alat komunikasi yang dipergunakan surat-surat, blanko, papan lukis tetapi juga menggunakan alat elektronik, misalnya menggunakan tape recorder, komuter disamping alat-alat seperti interphone, telephone otomatis, pemancar radio.”

Sekalipun perkembangan alat-alat komunikasi (administrasi/ organisasi) sudah demikian maju akan tetapi masalah ini kurang diperhatikan oleh organisasi pemerintah.

Hambatan Semantik

Walaupun bahasa dapat berfungsi sebagai media komunikasi yang efektif, kan tetapi justru sering kali menghambat proses komunikasi. Banyak proses komunikasi dalam bentuk bahasa. Akan tetapi suatu tulisan atau kata yang diucapkan oleh seseorang mungkin akan beda artinya bagi orang lain bila dipakai dalam situasi dan kondisi yang berbeda. Jadi hambatan semantic adalah hambatan komunikasi yang disebabkan oleh bahasa yang digunakan dalam penyampaian informasi.

Hambatan Manusiawi

Hambatan manusiawai adalah hambatan yang disebabkan oleh manusia itu sendiri, baik sebagai komunikator maupun ia sebagai komunikan. Seringkali terjadi hambatan berkomunikasi disebabkan adanya perbedaan antara komunikator dan komunikan. Hambatan komunikasi yang disebabkan

oleh manusia ini biasanya paling menonjol adanya perbedaan sosial kultur, antara komunikator dengan komunikan.

Pelaksanaan Mekanisme Komunikasi Organisasi

Secara teoritis telah dikenal adanya beberapa macam pola komunikasi yang ada dalam suatu organisasi. Telah dikemukakan oleh beberapa pakar komunikasi manajemen seperti **Bavelas, Barret, T.M Lilico, Keith Davis** dan lain-lain, yang berpendapat sama bahwa pola komunikasi dalam organisasi dibedakan atas pola rantai, pola roda, pola lingkaran, pola seluruh saluran dan pola “Y”/”Y terbalik”.

Pola komunikasi bentuk rantai (chain) dapat terlihat dalam arus informasi yang mengalir dari kepala kantor ke pegawai, dimana distribusi informasi tersebut mengikuti sistem birokrasi seperti pada umumnya yang mengikuti suatu pola komunikasi formal, dan berlangsung mengikuti hirarki organisasi secara ketat. Penerapan pola jaringan berbentuk rantai (chain) sering menyebabkan masalah dalam bidang koordinasi, yaitu keterlambatan penyebaran informasi dimana jumlah orang yang harus diberi informasi cukup banyak, sementara proses penyampaian informasi secara berurutan memerlukan waktu untuk sampai ke pegawai. Selain itu kebenaran dan kecermatan informasi terkadang terganggu akibat interpretasi dan reproduksi pesan yang berlangsung secara berurutan.

Pemahaman tentang mekanisme komunikasi yang efektif perlu memenuhi dua syarat yang berlainan dan kadang-kadang bertentangan, yakni spesialisasi dan koordinasi.

Dalam kaitannya mekanisme komunikasi tidak dapat dipisahkan dengan pelaksanaan koordinasi dalam organisasi. Dimana koordinasi hanya mungkin terjadi apabila ada kesadaran dan kesediaan sukarela dari semua anggota organisasi atau pemimpin organisasi (untuk bekerja sama antar karyawan) ke dalam proses pelaksanaan kerja di bawah pergerakan seseorang yang mempunyai wewenang fungsional tertentu yang terlibat dalam hubungan kerjasama. Baik sikap yang mengarahkan atau koordinator, maupun sikap yang diarahkan atau dikoordinasikan, inilah sebenarnya aspek penting sebagai syarat koordinasi.

Idealnya setiap kebijaksanaan yang akan dikeluarkan, selalu diarahkan pada suatu perencanaan yang terpadu, demi terciptanya suatu koordinasi yang baik guna terciptanya keterpaduan dan keselarasan sesuai dengan peranan dan fungsi organisasi.

Dimana asas kerjasama merupakan hal yang sangat diutamakan pada setiap usaha yang melibatkan orang banyak untuk mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi proses komunikasi

Faktor faktor berpengaruh dalam komunikasi organisasi kaitannya dengan pelaksanaan tugas meliputi :

- ✧ Kemampuan sumber daya yang tersedia
- ✧ kondisi kerja
- ✧ pimpinan
- ✧ kenaikan pangkat atau promosi jabatan
- ✧ hubungan dengan rekan sejawat
- ✧ hukum dan peraturan organisasi
- ✧ praktik pengambilan keputusan

Faktor-faktor diatas mempengaruhi proses komunikasi dalam organisasi dalam hubungan kerja pegawai. Selain berhubungan dengan pekerjaan dan tugas-tugas, maka pegawai juga menjalankan tugas yang berhubungan dengan kegiatan antar personal yang berhubungan dengan anggota organisasi lain, termasuk mengatasi konflik, mengelola waktu, bekerja dengan tim dan sebagainya.

Untuk meningkatkan motivasi pegawai dalam upaya meningkatkan kinerja dalam hubungannya peningkatan pelayanan kepada masyarakat, sangat ditentukan oleh suasana organisasi yang positif. Kenyamanan dalam bekerja dan keterbukaan dalam komunikasi dapat membangkitkan motivasi pegawai dalam bekerja. Setiap pegawai, mempunyai motif yang berbeda, namun perbedaan ini dapat dimanfaatkan sebagai pendorong sehingga secara bersama-sama terwujud tujuan organisasi dan tujuan pribadi pegawai.

Dapat disimpulkan faktor-faktor yang menghambat proses komunikasi dalam pelaksanaan tugas organisasi adalah:

1. Pimpinan

Keberadaan pimpinan dan sikap pimpinan yang terlalu formal dan kurang bersosialisasi kepada bawahan sehingga menciptakan jarak dan mengurangi kualitas informal.

2. Konflik

Berkembangnya konflik-konflik antara pegawai, yang disebabkan oleh terjadinya arogansi serta kepercayaan dan keterbukaan yang rendah baik dalam pekerjaan maupun dalam hubungan sehari-hari.

3. Komunikasi

Kurangnya kualitas hubungan komunikasi antara pegawai dengan pimpinan sehingga tidak terdapat kesamaan pengertian antara pimpinan dengan bawahan. Jadi ini memicu terjadinya konflik dan menciptakan suasana kerja yang tidak nyaman.

4. Fasilitas

Keterbatasan fasilitas yang dimiliki suatu organisasi mematikan kreatifitas pegawai sehingga pelayanan kepada masyarakat dapat terhambat.

Kendala yang dihadapi oleh organisasi dalam proses komunikasi sebagai upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dapat diatasi antara lain melalui :

1. Meningkatkan kualitas hubungan antar pegawai diantara pegawai sehingga tercipta saling keterbukaan dan memupuk rasa percaya satu sama lain, baik pimpinan maupun bawahan.
2. Memperluas hubungan informal diantara pegawai, terutama antara pimpinan dan bawahan misalnya melalui percakapan-percakapan langsung, meningkatkan intensitas rapat-rapat koordinasi pegawai dengan melibatkan pegawai dan sebagainya.
3. Menerapkan pola penilaian obyektif sehingga kepercayaan kepada pimpinan terbina kembali dan menghindari timbulnya konflik serta dapat menambah motivasi pegawai.
4. Meningkatkan rasa kekeluargaan dan kebersamaan antara pegawai dan keluarganya melalui pertemuan silaturahmi.

IV. PENUTUP

Berdasarkan hasil kajian penelitian data-data dan informasi-informasi yang diperoleh, dapat ditarik suatu kesimpulan sebagai berikut :

1. Organisasi selaku pelaksana operasional dalam kegiatan dan pelayanan akan mengalami hambatan bilamana belum sepenuhnya mampu untuk dilakukan dengan baik tugas dan fungsinya disebabkan beberapa faktor yakni antara lain fasilitas operasional yang kurang mendukung serta pendanaan yang terbatas. Demikian pula keberadaan pimpinan sangat berpengaruh terhadap komunikasi yang berlangsung.
2. Mekanisme komunikasi organisasi berpengaruh terhadap pelaksanaan koordinasi, juga kaitannya dengan antara atasan dan bawahan.
3. Pelaksanaan mekanisme komunikasi organisasi terdapat faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan komunikasi yang akan dijalankan yaitu sumber daya manusia yang menggerakkan dan mengarahkan komunikasi; rencana yang akan mempermudah pelaksanaan koordinasi, serta prosedur yang merupakan rangkaian tata kerja untuk menjamin kerja sama atau unit didalam organisasi maupun antar instansi terkait.

DAFTAR PUSTAKA

- Achmad, A. S. 2003. Ilmu hubungan masyarakat I, II. Ujung Pandang: Lepas
- Anggoro, Lingga, M. 2000. Teori dan Profesi Kehumasan serta aplikasinya di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arifin, Anwar. 2007. Strategi KomunikaIs sebuah Pengantar Ringkas. Ujungpandang : Lembaga Kajian Inovasi Indonesia (LKII).
-, 2007. ilmu komunikasi sebuah Pengantar Ringkas. Jakarta : Rajawali Pers
- Effendy, Onong, U. 2005. Human Relations dan Public Relations, Bandung : Mandar Maju.
- Hardjana, Andre. 2000. Audit Komunikasi, teori dan praktek, Jakarta : Grasindo
- Jiwanto, Gunawan. 2008. Komunikasi Dalam Organisasi, Bandung :Alumni.
- Kazal, Renald. 2006, Manajemen Public Relations, Konsep dan Aplikasinya di Indonesia, Jakarta : Grafiti
- Moekijat. 2005. Koordinasi suatu, tinjauan Teoritis. Mandar Maju. Bandung.
- R. Wayne Pace & Don F. Faules, editor by Maulana, Deddy 1998. komunikasi Orrganisasi, Bandung: PT. Remaja Rosda Karya.
- Sugandha, Dann. 2004. Koordinasi Alat Pemersatu Gerak Administrasi, Intermedia. Jakarta.
- Widjaja, A. W dan Arsik Hawab, M. 2003. Komunikasi, Administrasi , Organisasi dan Manajemen dalam Pembangunan, Jakarta : Bina Aksara.
- Winardi, 2005. Dasar-Dasar Ilmu Management. Alumni, Jakarta.